经初步查讯后终结的个案撮要选录

〔按照机构内部投诉处理计划终结的个案〕

香港房屋委员会

个案编号： OMB 2003/1907

香港房屋委员会 — 退还租金 — 延迟退回经自动转帐多收的租金

投诉人原是某公屋单位的租户，他其后透过「租者置其屋」计划购入该单位，但房屋署作为香港房屋委员会（「房委会」）的执行部门，依然经自动转帐从他的银行户口扣取租金。他曾先后两次到屋村的物业服务办事处（「办事处」）要求退回多收的租金，但事隔一年多，仍没有收到任何答覆。

2. 房委会解释，该屋村的管理工作和办事处已交由外判公司承办。由于投诉人没有通知银行或房屋署终止其自动转帐授权，因此银行继续把租金转帐给房屋署。虽然他曾两次到办事处申请退回租金，但办事处职员却没有把他的申请交予房屋署办理，因而造成延误。房屋署在收到投诉后，已立即安排退回租金，并向投诉人承认疏忽及作出书面道歉。

3. 为了提高服务水平和避免同类事件再次发生，房屋署已训示办事处职员要小心处理住户的申请和查询。

运输署

个案编号： OMB 2003/3211

运输署 — 小巴站 — 延迟把小巴站迁回原处

投诉人指称，由于地铁工程关系，原本位于某地铁站附近的小巴站须临时搬迁至她的寓所楼下。小巴站原定于二零零三年五月搬回原址，惟工程完竣数月，小巴站仍未搬走，使她长期受噪音和废气的滋扰。

2. 运输署解释，为配合行人天桥系统的兴建及地铁站改善工程，该小巴站原址一带需要临时封闭和实施交通改道，小巴站亦须临时迁移至投诉人寓所楼下，以纾缓交通挤塞。同时，为减低车辆噪音和废气对附近居民造成的影响，运输署已联络有关商会及小巴服务承办商，要求采取改善措施。然而，有关的路面工程及配套渠务工程所需的时间比预期长，直到二零零三年十月才告完成。在工程完竣后，运输署已随即安排小巴站搬离，噪音和废气问题亦得到解决。

3. 对于临时搬迁小巴站所造成的不便，运输署表示抱歉，并承诺日后会密切留意这类工程的施工进度，以减低对市民的影响。

附件 9

经初步查讯后终结的个案撮要选录

选举事务处

个案编号： OMB 2003/4242

选举事务处 — 申请更改个人资料 — 不合理地拒绝更改住址的申请

投诉人在二零零三年九月初通知选举事务处更改住址，同时申请更改在当年十一月区议会选举中她所属的选区。由于选举事务处没有即时回覆，投诉人于是向该处查询。该处表示不能接受她的申请，因为她在申请书上填报的地址与该处的记录不符。结果，投诉人无法在她新址所属的选区投票。

2. 选举事务处澄清，根据《选举管理委员会（选民登记）（立法会地方选区）（区议会选区）规例》，在二零零三年八月二十九日之后递交的更改选民个人资料申请，只会在二零零四年选民登记册中予以订正列载。由于投诉人在二零零三年十月三日才申请更改住址，因此选举事务处已来不及处理她的申请，以便她在二零零三年区议会选举中按新址所属的选区投票。

3. 申诉专员虽然接受选举事务处的解释，但也注意到该处用了差不多两个月的时间才办妥投诉人的申请，而且期间完全没有给她任何简覆（除了最初的认收函件之外）。选举事务处已接纳申诉专员的建议，承诺检讨有关的工作程序，如有需要，便会发出简覆，告知申请人有关办理申请的进度。

〔以提供协助 ／ 作出澄清的方法终结的个案〕

工商及科技局、资讯科技署、民政事务总署及社会福利署

个案编号： OMB 2003/1547
OMB 2003/1548
OMB 2003/1549
OMB 2003/1550

工商及科技局、资讯科技署、民政事务总署及社会福利署 — 网站服务 — 网站提供的服务未如理想

投诉人指称，她在登记成为「IT香港」网站（「网站」）的会员后，并没有收到会员号码，因而无法参加抽签，修读免费电脑课程。她两度致电网站查询热线，并留下口信，但一直没有收到回覆。当她希望透过网站的电邮信箱进一步查询时，却无法联络得上。

2. 由于民政事务总署和社会福利署只是把本身举办的资讯科技课程的资料存放于网站上，供市民查阅，因此，这宗投诉并不涉及该两个部门。

3. 工商及科技局负责制定推动资讯科技发展的政策；网站的运作则由资讯科技署负责。

4. 资讯科技署解释，市民登记成为网站会员后，须自行设定登入代号和密码。投诉人提及的免费电脑课程，其实是由另一个机构（「中心」）筹办的，而网站只是一个连结点，市民须先登记为中心的会员。投诉人误以为她的网站登入代号，就是中心的会员号码。资讯科技署已经向她解释上述情况，并表示会在网站内更详细说明报读课程的方法。

5. 网站的查询热线服务由承办商负责。承办商承认，当值人员疏忽，没有即时回应及跟进投诉人的查询。承办商已警告及处分该职员，并承诺会改善查询热线的服务。

6. 根据记录，网站的电邮信箱并没有收过投诉人的电邮查询。虽然资讯科技署在检查后证实网站的留言服务运作正常，但该署仍表示，会为电邮留言服务提供更清晰的使用说明。

土木工程署

个案编号： OMB 2003 / 0827

土木工程署 — 赔偿事宜 — 没有妥善处理有关鱼类大量死亡的赔偿申索事宜

投诉人是一名养鱼户，他声称某项填海工程引致其养鱼区内的鱼类大量死亡。然而，他却没有像其他同样受影响的养鱼户那样获得赔偿。他投诉土木工程署没有妥善处理赔偿申索事宜。

2. 经立法会同意，政府当局委任了一个独立覆核委员会，专责调查养鱼区内鱼类的死亡是否完全或部分由于有关的填海工程所引致。在展开调查前，各方同意成立一个联络小组，成员包括立法会议员和有关养鱼户代表，以协助独立覆核委员会的工作。

3. 养鱼户代表负责收集受影响养鱼户的资料及他们报称的死鱼数量。独立覆核委员会则根据养鱼户代表所提交的资料，评定受填海工程影响致死的养鱼数量，以及应向有关养鱼户作出赔偿的金额。但是，投诉人声称的损失并未有包括在代表所提交的资料内。

4. 在评核赔偿申索的过程中，土木工程署并没有接触个别养鱼户，也没有参与收集资料的工作。在发生鱼类大量死亡期间，土木工程署的驻场人员曾每日为受影响的养鱼户记录死鱼的数量。然而，该署并没有投诉人申索的记录。

5. 本署认为，所有申索均已根据有关的赔偿方案和程序处理，而这些方案和程序是经各有关方面协商而决定的。在缺乏有关死鱼记录的情况下，土木工程署并没有处理不当。

6. 至于为何独立覆核委员会没有投诉人的记录，投诉人或许应该向负责收集资料的养鱼户代表查证。由于养鱼户代表并不在申诉专员的职权范围内，本署不能展开进一步调查。

附件 9

经初步查讯后终结的个案撮要选录

土地注册处

个案编号： OMB 2003/2639

土地注册处 — 指引不足 — 没有提供简明的指引，方便市民自行提交申请；以及向投诉人收取修改注册摘要及重新宣誓的费用

投诉人向土地注册处申请将自行提交的契约注册。在她递交注册摘要表格后，该处人员发现多处错误。首先，注册摘要表格及豁免遗产税证明书上所填写的投诉人已过世的丈夫的姓名，跟死亡证上的姓名及该处的记录不符。此外，该表格及豁免证明书上有关事涉物业不可分割份数的资料不齐全。故此，投诉人必须更正注册摘要表格的资料，于重新宣誓后再次提交，并缴付行政费用。

2. 投诉人认为，土地注册处有关自行提交契约的指引内，并没有说明注册摘要上「姓名」一栏应如何填写。她要求该处退还重新提交表格的费用，并建议申诉专员发动政府部门制订简明的指引，以便一般市民也能自行提交申请，而无须寻找律师协助。

3. 本署注意到，土地注册处的网页上其实已载有很详细的指引 —「注册摘要表格指南」，逐步解答在填写注册摘要表格时遇到的问题。然而，该处的资料单张「提交契约予土地注册处注册须注意事项」内，却没有提及这个网上指南。在本署建议下，该处已在该资料单张内加入附注，提醒市民参考网页上的指南。

4. 由于土地注册处是按照申请表上列明的规则及《土地注册收费规例》收取费用，本署无权左右其决定。

民政事务总署

个案编号： OMB 2003/0364

民政事务总署 — 处理投诉 — 没有认真处理有关无牌经营度假屋的投诉和没有提供书面回覆

投诉人在二零零二年四月向民政事务总署（「民政总署」）辖下某民政事务处（「民政处」）投诉，指有人无牌经营度假屋，但该处没有认真处理，也没有提供书面回覆。

2. 同年九月至十月期间，民政总署辖下牌照事务处（「牌照处」）致电告知投诉人，该处曾于办公时间内到有关地址实地视察，并无发现有人无牌经营度假屋。投诉人认为该处只作一次视察便终结个案，根本没有认真处理其投诉。

3. 民政总署表示，牌照处根据其经验及一般度假屋的经营模式，在二零零二年五月至十月期间，曾先后六次前往视察，但均没有发现。同年七月、九月和十月，该处先后致电通知投诉人视察结果。到二零零三年五月，该处再进行视察，发现该址被出租作度假屋，于是向经营人士发出警告信。

4. 本署审阅该六次视察的报告后知悉，由于牌照处人员未能进入该址，故不能确定是否有人无牌经营度假屋。本署注意到，投诉人已清楚指出度假人士通常在星期六晚上及公众假期前夕入住，但牌照处人员先后六次均非在该等时段进行视察。

5. 本署认为，牌照处确没有认真查察实情。倘该处能及早认真跟进投诉，应可避免拖延达一年之久。

6. 至于没有书面回覆一事，民政总署表示，在接到投诉人的电话和传真投诉后，民政处已在当天作出书面回覆，通知他已把投诉转介地政总署。同年七月和十二月，该处亦透过电话告知投诉人调查的进展，并在二零零三年二月把调查结果以书面回覆投诉人。此外，牌照处亦曾在二零零二年五月至十月期间，多次致电联络投诉人，告知调查的最新情况。

7. 本署认为，除了向投诉人口头汇报个案进展外，民政处和牌照处实应尽早给投诉人详尽的书面回覆，使投诉人知悉投诉得到适当的处理。

8. 此外，本署认为，投诉人已清楚指明有人无牌经营度假屋，民政处人员理应即时把投诉转介牌照处，因该处是负责处理这类投诉的单位。然而，该处人员显然并不熟悉本身所属部门的职权范围，以致把投诉转介地政总署，而要地政总署提示才把个案转介牌照处跟进。

9. 本署认为，有关人员应提高警觉，清楚掌握投诉的性质和内容，以便迅速把投诉转介给适当的单位处理。

地政总署

个案编号： OMB 2002/3536

地政总署 — 违例构筑物 — 对违例构筑物的容忍标准前后不一致；以及在采取管制行动时厚此薄彼

二零零零年十二月，地政总署辖下某分区地政处（「地政处」）派员到投诉人的住所视察及量度天台上的违例构筑物（包括檐篷、玻璃窗及玻璃窗滑轨等），并向投诉人解释地政总署的容忍标准，但没有说明檐篷下的玻璃嵌板及玻璃窗滑轨是否也必须拆除。二零零一年十月，投诉人接到该处发出的劝谕信后，把玻璃窗拆除。其后，地政处人员曾先后五次到其住所视察天台的情况，但每次均无人应门，于是留下「到访便条」，不过投诉人一直没有回应，以致个

The Ombudsman 申訴專員

案一直未解决。二零零二年五月，地政处收紧对违例构筑物的容忍标准。由于此时投诉人的个案尚未终结，该署遂根据新的标准，要求投诉人拆除天台馀下的玻璃嵌板和滑轨，投诉人因而觉得地政处的要求前后不一致。

2. 本署留意到，地政处人员只是口述地政总署对违例构筑物的容忍标准，而没有清楚说明可以保留的项目，其后的劝谕信亦没有加以解释，因而容易造成误会。此外，该处人员虽在七个月内五度登门，但每次都只留下「到访便条」，而不正式发信予投诉人要求视察，实有欠妥善。

3. 至于投诉人指地政总署处事不公，没有对其邻居采取管制行动一事，其实该名业主在地政处收紧容忍标准之前，已经拆除部分违例构筑物，并获该处同意按当时的标准保留檐篷架和部分玻璃嵌板。至于同村的其他个案，地政处亦已向各有关业主发出劝谕信，并在土地注册处备案，以及继续采取管制行动。故此，该处在这方面并没有厚此薄彼。

4. 地政总署已向辖下各地政处发出新指引，要求属下人员与有关的业主加强沟通，并确保对违例构筑物实施相同的容忍标准，避免予人前后矛盾或处事不公的错觉。

地政总署

个案编号： OMB 2003/0216

地政总署 — 花园短期租约 — 不当地把停车位计算在内，以致租金过高；以及职员态度恶劣

投诉人指称，地政总署辖下某地政处把停车位包括在他为期五年的花园短期租约内，因而向他徵收过高的租金；而他在申请租约时，地政处并没有告知他此事。他声称从没有在花园内停放任何车辆。然而，在评估短期租约租金之前，地政处人员曾在一次实地视察中，证实有一部车辆停放在花园内，因此该处按正常程序向他徵收包括停车位的租金，而没有特别说明。地政总署表示，投诉人若在接受租约之前质疑租金的计算方法，该署人员定会向他解释。但是，投诉人既然接受了租约，便须缴付订定的租金。鉴于第一份租约期满，而投诉人亦提出上诉，因此，尽管地政总署人员在实地视察时，两次看见一部车辆停放在花园内，该处仍同意不再把停车位计算在内，投诉人第二份租约的租金因而得以减低。

2. 关于职员态度方面的投诉，地政总署解释，当投诉人致电地政处查询租金问题时，负责人员刚巧休假。由于他的上司不清楚这宗个案的详情，故只能概括地回覆投诉人，他并没有意图「卸责」。翌日，当该处另一名职员致电投诉人解释就租金提出上诉的一般程序时，投诉人并不满意他的答覆。由于没有独立的第三者作证，本署无法就这项关于职员态度的投诉作出结论。

3.　申诉专员建议，地政处应就批出短期租约信件内没有清楚说明如何计算租金一事，向投诉人道歉。为确保公平处事和信息明确，地政总署应该检讨有关程序，在租约信件内列明租金是否包括停车位，并且向员工发出指引。地政总署已接纳本署的建议。

地政总署

个案编号： OMB 2003/0252

地政总署 — 豁免地租 — (a) 不承认投诉人的「继承地位」；(b) 无理拒绝他的豁免地租申请；(c) 屡次延迟回覆有关申请进展的查询；以及 (d) 没有把通知书寄往他的新地址

相关法例

根据《地租（评估及徵收）条例》(「条例」) 第4(1)条，任何原居村民根据适用租契在一九八四年六月三十日持有的农村土地，若在该日后继续持有；或在该日后由其父系合法继承人继续持有，则该农村土地可获豁免地租。该条例第 4(2)条亦订明，任何合资格的祖或堂根据租契在一九八四年六月三十日及之后持有的农村土地，可符合豁免地租的规定。

(a) 点投诉

2.　投诉人称，有关地段原由某祖持有，而他已故的外祖母是该祖的司理人。由于外祖母家族没有男丁，故把他「过继」，经该祖确认后，由他继承司理人的地位。然而，地政总署却认为他并非以父系继承人的身份获得有关地段，不承认他的「继承地位」。投诉人认为这并不合理。

3.　地政总署解释，该祖在一九八四年六月三十日持有有关地段，在一九八五年三月十九日把该地段转让予投诉人。由于投诉人是以转让方式获得该地段，因此他并非该条例第 4(1)条所述的「父系合法继承人」，况且祖 ／ 堂物业须按该条例第 4(2)条处理。

4.　本署认为，地政总署按照有关法例处理这宗个案，并无行政失当之处。

(b) 点投诉

5.　投诉人称，当区的政务专员在一九八四年二月已批准有关地段的转让，并于同年十二月由当时的注册总署核实。可是，地政总署却认为有关手续在一九八五年三月十九日才完成，因而拒绝他的豁免地租申请，投诉人认为这并不公平。地政总署指他以个人而非祖 ／ 堂的名义持有该地段，因此不符合豁免地租的规定。投诉人认为自己身为该祖的司理人，由于族中已无后人，不论地段以个人还是以祖的司理人名义持有，也没有分别。

6.　地政总署解释，根据当时注册总署的记录，有关地段在一九八五年三月十九日才完成转让，因此不符合该条例第 4(2)条豁免地租的规定。本署认为，就法例而言，以祖 ／ 堂名义持有地段，与以个人名义持有地段是有分别的。

(c) 点投诉

7.　投诉人称，自一九九五年以来，他曾多次查询豁免地租申请的进展，但地政总署都没有迅速回覆。

8.　地政总署表示，投诉人在一九九五年提交豁免地租申请。由于该署须处理超过12万份申请，而且人手短缺，因此要到二零零零年十二月才发出初步审核结果通知书，并在二零零一年一月发出最终通知书。二零零二年三月，投诉人再次提交申请，该署在同年六月函覆及附上最终通知书副本。投诉人其后曾数次去信该署，查询申请不获批准的原因并提出上诉，该署每次都有迅速回应。

9.　本署认为，对于投诉人的多次查询，地政总署均在三星期的合理时间之内具体回覆，并无延误。

(d) 点投诉

10.　投诉人称，地政总署把最终通知书寄往他的旧地址，以致他收不到。

11.　地政总署解释，自一九九五年收到投诉人的申请以来，从未接到任何更改通讯地址的通知，而邮政局也没有退回通知书，故此不知道投诉人已搬迁。

12.　本署接纳地政总署的解释。

地政总署及民政事务总署

个案编号： OMB 2003/0720
OMB 2003/0721

地政总署及民政事务总署 — 改变土地用途 — 公众谘询不足

事涉地段划为「政府 ／ 团体 ／ 社区」地带，长远而言，拟辟建为公园。由于有立法会议员及区议员要求，地政总署考虑将该地段用作临时货车停车场。地政总署辖下之当区地政处(「地政处」）根据有关指引和程序，徵求其他部门的意见，有关部门均没有异议。

2.　地政处亦向民政事务总署（「民政总署」）的当区民政事务处（「民政处」）求助，进行公

众谘询。根据现行政策，就规模较大和对整区有重大影响的发展计划，民政处会协助有关部门谘询区议会。至于规模较小的发展计划，民政处会向当区区议员或相关的居民组织以口头徵询意见。就这宗个案而言，民政处向一位当区的区议员和一位邻区的区议员进行口头谘询，他们都赞成在有关地段设立临时货车停车场。

3. 本署认为，地政处以短期租约批出上述地点作临时货车停车场前，曾徵询有关部门的意见，更透过民政处谘询公众。因此，该处并无行政失当。

4. 然而，民政处只谘询两位区议员，而没有谘询附近的居民组织，则有办事粗疏之嫌。再者，由于有关区议员以为民政处的谘询只是初步性质，因此也没有谘询区内组织。

5. 本署建议，民政处在谘询区议员时，应向他们详细解释谘询程序，以免产生误会。民政总署接纳本署的建议。

地政总署及渠务署

个案编号： OMB 2003/0741
OMB 2003/1176

地政总署及渠务署 — 审批小型屋宇 — 两个部门沟通不足，以致投诉人兴建屋宇的计划受影响

投诉人指地政总署辖下某地政处在审批他的小型屋宇申请时，没有考虑渠务署拟议的雨水排放系统改善计划需要收地，以致他在兴建小型屋宇时才接到收地通知。他亦投诉渠务署没有及早通知地政总署有关的收地行动。

2. 根据地政总署的指引，地政处在审批小型屋宇申请时，须谘询有关的政府部门，但却没有订明所须谘询的部门名单。就这宗个案而言，地政处在审批投诉人的申请时，并不知道渠务署拟议的工程计划和收地行动，因此该处在谘询两个相关部门，即水务署和规划署的意见后，便批准了申请。其后接到渠务署的清拆申请书，才知悉投诉人建屋的地段位于收地范围内。

3. 本署认为，投诉人兴建小型屋宇的地段与河流相距不远，若河水泛滥，便需要进行渠务工程，因此，地政处在谘询各有关部门时，也应谘询渠务署。另一方面，渠务署亦应尽早通知地政处有关的工程计划和收地范围，以便地政处在审批小型屋宇申请时考虑。

4. 地政处在接到投诉后，已向投诉人致歉，并建议渠务署避免徵收投诉人的地段。渠务署其后亦修订了收地范围，同意不会徵收投诉人的地段。

5. 这宗个案反映地政总署与渠务署沟通不足。两个部门都接受申诉专员的建议，同意加强谘询和协调，多为市民设想。

附件 9

经初步查讯后终结的个案撮要选录

房屋署

个案编号： OMB 2003/0837

房屋署 — 楼宇维修 — 没有妥善跟进维修工作，以致辖下某商场的玻璃破裂超过半年仍未更换

二零零二年八月，房屋署辖下某商场的承办管理公司（「管理公司」）发现商场地下一幅玻璃破裂。除通知警方外，管理公司在翌日去信房屋署，指出玻璃可能是由于「潜在毛病」而破裂，要求该署的建筑师彻查。建筑师在覆函中表示，管理公司有责任跟进和调查事件的起因，包括玻璃是否因「潜在毛病」而破裂。

2. 管理公司与房屋署多番书信往还后，于二零零二年十月再去信该署，表示玻璃破裂是因为「潜在毛病」，而非「人为破坏」，同时要求房屋署拨款更换。该署认为不合理，并要求管理公司继续调查事件起因。

3. 二零零三年一月，房屋署去函管理公司，要求它立即更换玻璃。管理公司于三月下旬向供应商订购，玻璃于五月底才运到及安装。

4. 投诉人认为，房屋署只因为有悬而未决的争执而没有妥善跟进更换玻璃的工作，是行政失当。

5. 本署认为，房屋署一方面不断拒绝接受「潜在毛病」是玻璃破裂的原因，但另一方面却没有主动接手调查或提出具体的解决方法，而任由问题拖延下去，实在有欠妥善。

6. 由于该幅破裂的玻璃位于人流频密的商场内，申诉专员认为，在保障公众安全的大前提下，房屋署应先妥善保存与事件有关的证据，然后立即更换玻璃，最后才研究应由哪方面承担责任。

政府化验所

个案编号： OMB 2003/2131

政府化验所 — 鉴证服务 — 延误进行化验分析，以致投诉人未能及早领回亡妻的遗体

投诉人指政府化验所（「化验所」）延误为其亡妻及她仍在世的姐姐（即投诉人的大姨）进行「脱氧核糖核酸（「DNA」）纹印分析」，以致他未能及早领回亡妻的遗体。他不满该所用了七个月进行该化验，但其后于警方提出为其女儿进行同样的化验时，却说可在三至四星期内完成。由于两次化验所需的时间相差很大，他认为该所有失当之处。

2.　本署调查显示，警方在二零零三年一月发现一具烧焦尸体，经初步调查后怀疑是投诉人的妻子。为确定其身份，投诉人要求警方为尸体及其大姨安排DNA化验分析。化验所在进行分析后认为，将死者的血液与其姐姐的唾液样本进行DNA化验，未必能确定她们的亲属关系。为此，化验所建议警方把投诉人及其女儿的唾液或血液样本送交该所化验分析。

3.　化验所表示，第一次的DNA化验需时七个月，是因为包括个案轮候处理及进行化验实际所需的时间。至于向警方建议为投诉人的女儿进行的第二次化验所需的时间，是指在无须轮候的情况下实际化验的时间。

4.　化验所解释，在处理DNA化验时，会根据警方或其他送检机构所提供的资料或要求来决定先后次序。就这宗个案而言，由于警方没有要求加快化验，而有关项目亦不属优先处理类别，因此只按一般个案轮候处理。

5.　本署认为，鉴于政府现时财政紧绌，而DNA化验分析的需求日增，化验所订立优先次序机制，根据个案性质及急切程度处理，实属合理及适当。本署明白，化验所进行化验得出的结论是专业判断及决定，并非行政事宜，本署不会置评。

6.　此外，根据《申诉专员条例》，除了涉及警方违反《公开资料守则》的投诉外，香港警务处并不在本署的职权范围内。因此，本署亦不会评论警方在这宗个案中的行动或决定。

政务司司长办公室

个案编号： OMB 2003/0489

政务司司长办公室辖下的行政署 — 公众人士请愿 — 没有就如何处理在政府总部请愿的申请提供清晰指引

　　投诉人指称，当她前往政府总部请愿时，一名保安人员因她没有事先申请，而拒绝让她进入。然而，当时在场的另一名职员却向她解释，拒绝让她进入是因为请愿区只可容纳15人，而当时名额已满。她对上述前后不一致的答覆感到不满，更认为行政署有关接受市民前往中区政府合署（「政府合署」）请愿（尤其是单独请愿的人士）的程序欠透明度，引起误会及不便。

2.　本署得悉，行政署长曾于二零零二年十一月二十七日发出指引，说明公众人士在政府合署中座门外指定地点向行政会议成员递交请愿信的安排。然而，指引的对象主要是申请在政府合署中心范围内举行公众集会或游行的团体，并没有清楚说明个别人士应按甚么程序提出申请。

3.　有关指引虽然提及星期二早上行政会议举行会议时，行政署会有特别安排，请愿人士可

以无须事先申请，向行政会议成员表达意见及直接递交请愿信，但指引并没有说明这项安排的细节，让公众人士有所依循。本署认为，有关指引确实需要改善，并已向行政署提出建议。

4.　本署欣悉，行政署已承诺修订指引，清楚说明除团体外，个别人士如何申请在政府总部请愿。该署亦会考虑附加条文，详细解释有关处理于星期二行政会议举行会议期间请愿的安排。该署随后已修订并公布有关指引，说明特别安排的细节。

食物环境卫生署

个案编号： OMB 2003/0427

食物环境卫生署 — 处理申请 — (a) 规定投诉人要为泳池加强照明；以及 (b) 没有就投诉人提出豁免这项规定的申请给予实质回覆

投诉人是某私人屋苑的业主立案法团，由于不满食物环境卫生署（「食环署」）规定他们要为泳池加强照明，因此提出投诉。投诉人曾向该署申请豁免这项规定，因为泳池本身已有足够的水底照明，再加强照明会令邻近泳池的居民受到强光滋扰。虽然该署曾就投诉人的查询作出若干简覆，但在收到投诉人要求豁免这项规定的申请差不多一年后，仍没有给予实质的回覆。

2.　由于照明规定涉及照明度的技术评估，并非行政事宜，因此本署只处理(b)点投诉。

3.　为了订立符合标准的照明度及附属的安全规定，食环署曾研究外国的做法和徵询香港拯溺总会的意见，并且检讨私人泳池的整体规管措施。本署认为，食环署这样做是为了确保公众安全。而且，要就豁免与牌照有关规定的申请给予实质回覆方面订定标准时限，亦有一定困难。然而，就这宗个案来说，确实对投诉人造成不便。

4.　本署提议食环署加快检讨规管私人泳池的措施，并给予投诉人实质的回覆。为了向市民提供更佳的服务，该署亦应订定发出简覆的目标时限。该署对本署的提议表示欢迎，并且已发出内部指引，订明向申请豁免与牌照有关规定的人士发出简覆的时间安排。此外，该署亦已给予投诉人实质的回覆。

食物环境卫生署

個案編號：OMB 2003/0919

食物環境衞生署 — 公眾設施 — 就有關清洗某廣場上的長石櫈的責任問題，提供前後矛盾的答覆

经初步查讯后终结的个案撮要选录

投诉人发现某广场上的十张长石凳经常布满污渍，于是致电食物环境卫生署（「食环署」），查询该署是否负责清洗石凳。该署职员表示，食环署人员只负责清理石凳上的垃圾，而不会清洗凳面的污渍。投诉人后来以书面投诉，但该署在覆函中却说事涉区域的环境卫生办事处一向负责清理石凳上的垃圾，并且「每周清洗石凳」。对于食环署的答覆前言不对后语，投诉人感到不满。

2.　食环署解释，事涉石凳的表面较粗糙，容易积藏污垢。该署人员在每天清扫广场附近的街道时，虽然会顺带清理市民遗留在石凳上的垃圾，不过，清洗凳面的污渍并非该署的职责范围。

3.　尽管如此，食环署在接到投诉人初次查询后，便即时派员清洗石凳，并与地政总署商讨清洗石凳的责任问题，又建议建筑署在凳面铺上平滑易洁的物料，作为长远的解决方法。

4.　至于「每周清洗石凳」，则是食环署在与有关部门磋商后，本着服务市民的精神而主动作出的变通安排。在投诉人初次查询时，食环署的职责范围的确不包括清洗石凳；不过，该署其后接手这项工作，故此在覆函中表示会「每周清洗石凳」。

5.　本署认为，食环署在处理投诉时反应迅速，而且态度积极可嘉。可是，该署在函覆投诉人时没有清楚交代清洗石凳责任问题的始末。故此，本署建议该署就这点发信向投诉人道歉。

食物环境卫生署

个案编号： OMB 2003/1601

食物环境卫生署 — 职员态度 — 回应投诉人的查询时不礼貌

投诉人在街头向一名身穿食物环境卫生署（「食环署」）制服的人员询问如何申请在行人路栏杆上悬挂广告牌，但该名人员表示这并非其职务，叫他自己去查。投诉人认为他的神情凶恶，而且态度恶劣。

2.　本署认同投诉人查询的事项不在该名食环署职员的职权范围之内，他未能解答实不足为奇；况且投诉人在街上提出询问，事出突然，该名人员露出惊讶的神色，亦属自然反应。

3.　事件并不涉及行政失当。本署建议，如投诉人对政府部门的职责范围有疑问，可向民政事务总署的中央电话咨询中心查询。

附件 9

经初步查讯后终结的个案撮要选录

差饷物业估价署及地政总署

个案编号： OMB 2003/0487
OMB 2003/0996

差饷物业估价署 — 地租 — (a) 误导投诉人，以致她以为无须缴付地租；(b) 延误四年才要求缴付地租；(c) 没有确定地租的款额；以及 (d) 提供不恰当的意见

地政总署 — 地租 — (e) 迟迟没有通知差饷物业估价署有关撤销豁免缴付地租一事

一九九九年七月，投诉人在购置一个单位后，把改变业权一事通知差饷物业估价署。她声称在一九九九年年底接到一份徵收差饷通知书，通知书上显示地租金额是零。然而，差饷物业估价署却表示从未发出有关通知书给投诉人。不过，该署曾在一九九八年向投诉人的丈夫发出更改缴纳人姓名认收回条，回条上印有「没有未清缴的款额」字样，因为有关物业当时的差饷和地租均已缴付。

2. 事涉物业原属一名原居民拥有。一九九八年，地政总署根据《地租（评估及徵收）条例》豁免其缴纳地租。一九九九年七月，投诉人成为该物业的业主，而她并无豁免缴纳地租的资格。地政总署在二零零一年三月才通知差饷物业估价署有关撤销豁免地租一事，导致后者未能及早评估事涉物业的地租。地政总署解释，该署工作繁重而人手短缺，以致出现延误。差饷物业估价署表示亦有类似的问题，因而要到二零零三年二月，亦即接到地政总署通知之后两年，才能够评估事涉物业的地租款额。结果，投诉人须缴付大笔地租欠款。

3. 本署认为，地政总署和差饷物业估价署均有延误。差饷物业估价署理应向投诉人解释，本署亦建议该署考虑容许投诉人以分期付款方式缴付欠款。

4. 差饷物业估价署承认，在向投诉人发出临时估价通知书时，并没有夹附显示应付金额的缴款通知书。此外，该署人员亦曾在投诉人申请分期缴款方面误导她。

5. 差饷物业估价署接受本署的建议，已向投诉人致歉。该署亦承诺向员工发出处理这类个案的指引，以免同类事件再发生。

附件 9

经初步查讯后终结的个案撮要选录

屋宇署

个案编号： OMB 2003/0097

屋宇署 — 清拆违例搭建物 — (a) 没有事先通知而张贴清拆违例搭建物命令，对投诉人造成滋扰；以及 (b) 没有回应投诉人多次提出的查询

投诉人指屋宇署没有事先通知，便在他的单位外张贴清拆命令，对他造成滋扰。该署亦拖延处理有关个案，更未有回覆他的查询。

(a)点投诉

2. 二零零一年及二零零二年，屋宇署进行大规模清拆违例搭建物行动，将三千多幢大厦(其中包括投诉人的大厦)列为目标大厦，要求各业主清拆外墙的违例搭建物。由于所涉工作量相当庞大，该署遂委聘某合约顾问公司，负责勘察投诉人的大厦外墙的违例搭建物。

3. 二零零二年二月，顾问公司职员向投诉人的大厦业主及住户发出劝谕信，通知他们大厦已被列为目标大厦，须尽早清拆违例搭建物。其后，顾问公司职员再视察整座大厦，发现投诉人的单位外墙有违例搭建物，因此把清拆命令张贴在其单位的铁闸上。

4. 根据《建筑物条例》第35条的规定，清拆命令可用挂号邮递方式送达，又或张贴在事涉单位的显眼处。此外，屋宇署亦有就送达清拆命令订立既定程序。该署职员须先将命令的正本张贴在有关单位的显眼处，然后再将一份副本以邮递方式送交业主。

5. 本署认为，把清拆命令张贴在投诉人的铁闸上的做法是恰当的，既依照屋宇署的一贯程序，亦符合有关法例规定。早在二零零二年二月，屋宇署的顾问公司已向投诉人的大厦各单位业主发出劝谕信，通知他们清拆违例搭建物。因此，该署并无不当。

(b)点投诉

6. 投诉人指称，他在二零零二年十二月和二零零三年一月曾先后三次致电屋宇署，查询张贴清拆命令一事，但该署都没有回覆他。本署留意到，投诉人声称向屋宇署查询的日期，与该署提供的日期有差异。但投诉人确曾于二零零二年十二月十七日致电查询，而该署到二零零三年一月二日仍未回覆，这是不争的事实。

7. 本署认为，由于屋宇署须等待顾问公司提供相关资料，而致未能即时回覆，这点可以理解。该署在取得资料后，确已即时向投诉人解释详情。不过，若该署能及早与投诉人联络，交代未能迅速回覆查询的原因，则会更为妥善。总的来说，本署认为该署处理这宗个案的方式并无不妥。

附件 9

经初步查讯后终结的个案撮要选录

消防处及水务署

个案编号： OMB 2003/0419
OMB 2003/0420

消防处 — 消防设施 — 没有积极处理和跟进申请

水务署 — 工作态度 — 未能提供一致的资料和推卸责任

投诉人的父亲去信消防处，要求在村内增设消防栓，但三个多月后仍没有收到回覆，故再次去信查询。该处答覆表示，约三个月前已把他的申请转交水务署考虑，但尚未收到回覆。投诉人不满水务署迟迟没有回覆，曾两次致电该署了解情况。该署职员表示会进行实地视察，但所说的视察日期前后不一。某名职员更表示由于他曾休假，以致延迟视察。投诉人不满两个部门延误处理其父亲的申请。

2. 消防处解释，收信的单位与负责处理申请的单位不同，双方沟通不足，误会对方会认收有关申请，因而没有发出认收函件。虽然如此，该处在收到申请后，已即时派员实地视察和呈交报告。由于增设的消防栓须由水务署安装，故该处把建议转介水务署考虑。该处原先计划在收到水务署的决定后才一并回覆投诉人的父亲，但低估了跨部门工作所需的时间，亦没有适时通知投诉人的父亲有关进展。该处已致函投诉人解释并道歉。

3. 水务署解释，由于有关职员工作繁重，未能在收到消防处的建议后即时到现场视察。该署在收到投诉人致电查询后，有关职员已重新编排工作的优先次序，进行实地视察及评估工程所需费用，并迅速把决定通知消防处。

4. 水务署亦澄清，职员A曾告知投诉人，最迟将于某天进行实地视察。其后，职员B告知投诉人，他已在该日期前进行实地视察。因此，两名职员所提供的资料并无矛盾。职员B承认曾向投诉人提及休假一事，但他无意以此作为延误的借口。该署就有关职员与投诉人之间的误会表示歉意。

结语

5. 本署认为，消防处和水务署沟通不足，没有从申请人的角度处理事件，有「各自为政」之弊。消防处在转介申请后，如能主动向水务署查询进展(或水务署能主动通知消防处未能即时进行实地视察），然后告知申请人，则申请人定会感到较为满意。

6. 申诉专员欣悉，消防处已训示职员，在处理市民申请时必须严格遵守部门的常务训令，而水务署亦已改善工作的编排。

经初步查讯后终结的个案撮要选录

邮政署

个案编号： OMB 2003/0229

邮政署 — 柜位服务 — 没有提醒投诉人有关「预缴邮费」服务的规定

投诉人声称，她在某邮政局以「预缴邮费」方式投寄商用邮件时，两度遭职员留难。第一次职员要求她先将邮件以50封一迭捆好，而第二次则指其邮件为非标准邮件，不能以「预缴邮费」方式投寄。投诉人曾在同一邮政局以相同方式寄出同类邮件，但邮政局职员从没有告诉她有这些规定。

2. 邮政署澄清，在第一次的情况中，职员只是按服务规定行事，而第二次则可能是因为一名新职员对这项服务未有充分了解所致。至于邮政局职员过往曾否提醒投诉人注意有关规定，该署表示，由于她并不是经常使用这项服务，故难以作出评论。然而，该署已就职员没有在投诉人第一次投寄邮件时即解释有关规定，以及在她第二次投寄邮件时发生的不愉快事件，向投诉人道歉，并已为有关职员安排适当培训。

3. 本署认为，前线邮务人员每天为大量市民提供服务，实难以向所有顾客详细解释各种服务的规定，故此市民若有疑问，应主动向职员查询，或索取服务单张作为参考。本署建议邮政署发出指引，提醒前线邮务人员主动提供「香港邮政本地邮件服务商用指南」给利用商用邮件服务的市民参考。本署亦建议该署于指南内的「预缴邮费」一节中，加入类似「适用于所有邮件（包括标准及非标准邮件）」的字句。邮政署已承诺会落实各项改善措施。

邮政署

个案编号： OMB 2003/0541

邮政署 — 处理投诉 — 没有认真处理遗失邮件的投诉

投诉人把价值8,000港元的四枝笔以挂号邮件方式寄往英国，给儿子作为圣诞礼物。由于英国海关要对该批笔课以重税，他儿子拒绝接收，邮件于是退回给投寄人。然而事隔多月，投诉人仍未收到那些笔，遂向邮政署查询。该署在三个多月后才通知他，英国邮政证实该批笔已经遗失。根据万国邮政联盟的规定，该署只允赔偿320港元。投诉人不接受邮政署的赔偿安排，认为该署没有认真处理其遗失邮件的投诉，更没有追查遗失的原因。他也不满该署的邮件查询组人员迟迟才接听电话，以及该署没有事先告诉他有关赔偿上限，使他感到受骗。

经初步查讯后终结的个案撮要选录

2. 邮政署解释，在处理邮件查询时，该署须首先去函邮件目的地的邮政机关，询问邮件下落。根据万国邮政联盟规定，邮件目的地的邮政机关（即英国邮政）应在两个月内回覆。该署在确认接到查询时，已向投诉人申明这点。该署强调已竭尽所能，为投诉人寻找遗失的邮件。

3. 至于投诉人指称，在致电邮件查询组时，电话在接通后约20分钟才有人接听，邮政署的记录显示，投诉人是在非繁忙时段致电该组，当时有四名服务员当值，理应有足够人员接听电话，市民实无须久候。

4. 本署得悉，根据万国邮政联盟规定，挂号邮件如有遗失或损坏，最高可获相当于320港元的赔偿。这项资料载列在邮政署的「邮费及服务」指南，供市民免费索阅。

5. 个案资料显示，邮政署已积极跟进投诉人的个案，但由于事件在英国发生，该署在追查上有一定困难，而且英国邮政亦已表示就遗失投诉人的邮件负全责及致歉。本署认为，这宗个案错不在邮政署。

6. 关于投诉人指称，邮件查询组迟迟才接听其电话，投诉人与邮政署各执一词。在缺乏佐证的情况下，本署不能判断谁是谁非。

7. 至于失物的赔偿问题，本署认为，邮政署按既定指引行事，并无失当。然而，本署建议，邮政署在挂号邮件收据上应加入赔偿上限的资料，让投寄人知悉。邮政署正考虑有关建议。

渠务署

个案编号： OMB 2002/3648

渠务署 — 工商业污水附加费 — 没有及早向投诉人徵收工商业污水附加费

投诉人指渠务署事隔六年才向他徵收工商业污水附加费（「附加费」），令他无法向前租客追讨相关费用。

2. 根据《污水处理服务条例》，工商业用户（包括餐馆业）均须缴交排污费和附加费。由于投诉人的用水帐户并无登记为「餐馆业」类别，故渠务署一直没有向他徵收附加费。直至该署其后派员视察时，才知悉他的物业单位经营餐馆业，于是发出通知书，要求投诉人缴交附加费。

3. 本署认为，政府当局曾广泛宣传污水处理服务的收费。在这宗个案中，渠务署已向投诉人详细解释附加费的计算方法，而考虑到投诉人无法与前租客联络，更酌情减低向他收取的附加费。该署根据法例行事，因此并无行政失当之处。

经初步查讯后终结的个案撮要选录

税务局

个案编号： OMB 2002/2569

税务局 — 追收税款 — (a) 迟迟不向投诉人追收其前合夥人逾期未缴的利得税；以及 (b) 错误计算投诉人应缴付的税款

投诉人在一九八七年十一月至一九八八年四月期间，是某公司的合夥人。他投诉税务局事隔十年，才向他追收其前合夥人逾期未缴的利得税，但又没有向他披露该局向其前合夥人所采取的追税行动。

2. 税务局曾在一九九二年至一九九五年向投诉人的前合夥人追讨税款，但该名合夥人其后不知所终，该局惟有停止追税行动。在二零零一年，该局得悉这名前合夥人的下落，于是重开档案追税，但仍不成功。由于投诉人是该公司的合夥人，对合夥公司的税务负有共同及各别的法律责任，故该局亦同时向投诉人追税。但由于属下职员没有详细查核记录，该局并没有察觉投诉人在一九八八年四月已退出合夥公司，以致在要求他缴交一九八八／八九年度的税款时，错误计算他应缴付的款额。

3. 税务局其后向投诉人道歉，并解释该局的追税行动和调整了他须缴交的税款。然而，基于《税务条例》中的保密规定，税务局不可以披露该局向其前合夥人所采取的追税行动。

4. 本署认为，税务局在处理这宗个案时确有延误，而且错误计算投诉人应缴付的税款。为避免这类事件再次发生，该局已检讨有关程序和落实更清晰的指引。

税务局

个案编号： OMB 2003/2147

税务局 — 更改地址 — 没有妥善处理公司更改营业地址的通知

投诉人指税务局辖下的商业登记署没有妥善处理其公司更改地址的通知。

2. 税务局解释，在一九九九年七月收到该公司的「营业地址变更通知书」，遂按照通知将其营业地址的记录由甲地址改为乙地址。同年九月，税务局接到该公司的 1998 / 1999 年度利得税报税表，得悉该公司在报税表上「在本港的主要业务地址」一栏填报甲地址。负责处理利得税的税务局第一科（「第一科」）职员遂将有关资料转交该局辖下的商业登记署，该署人员根据《商业登记条例》把有关记录改回甲地址。

3. 其后数年，商业登记署寄往甲地址的文件均遭退回。每次该署人员均透过电脑程式，自动搜寻该公司的利得税档案，然后按资料将文件转递至乙地址。虽然第一科及商业登记署人员

已先后数次以书面及电话向该公司解释情况，促请该公司以经签署的书面通知正本，指示商业登记署更新营业地址，但该公司并没有这样做。

4.　　及至二零零三年七月，商业登记署在翻查该公司的利得税档案时发现，该公司在1999 / 2000 、 2000 / 2001 及 2001 / 2002 年度的利得税报税表中，均填报乙地址为「在本港的主要业务地址」。该署遂决定接纳该公司把营业地址改为乙地址，并致电通知该公司。

5.　　本署认为，税务局是根据有关法例，将该公司的营业地址由乙地址改为甲地址。而商业登记署要求投诉人提供经签署的通知书正本，以核实签名和确保有关资料的真确性，亦属合理。

6.　　然而，该署职员在一九九九年九月收到第一科的转介，得悉该公司最新填报的营业地址为甲地址后，理应注意到该公司刚于两个月前才将地址从甲地址改为乙地址。假如该署能主动与该公司澄清，问题应已解决，而此事件亦可避免。此外，该署职员在不能以甲地址联络该公司时，亦没有及时跟进，以致文件转递的情况持续数年，实费时失事。

7.　　另一方面，该公司亦有责任。虽然该公司在一九九九年七月已把地址改为乙地址，但在同年九月提交的报税表上却又填报甲地址为营业地址。况且，该署曾多次转递有关文件至乙地址，而每次均提醒该公司以书面向该署更新营业地址，可惜该公司一直置之不理。

8.　　本署认为，商业登记署及事涉公司双方均须为事件负责。税务局已检讨有关的程序，并提醒职员必须跟进类似的地址不符个案，而该局亦已就这次事件引起的不便向事涉公司致歉。

路政署

个案编号： OMB 2003/0133

路政署 — 处理查询 — 没有妥善跟进关于维修费用的查询

　　投诉人于一宗交通意外中撞毁道路的防撞栏。警方于事发后八个月完成意外调查，并将报告通知路政署。三个半月后，路政署向投诉人提出初步索偿。由于投诉人怀疑意外涉及道路失修，故拒付维修费用并要求该署彻查意外原因。然而，路政署于接获查询后约一年半，始将确实的赔偿金额和调查结果通知投诉人。总的来说，由事发至该署完成计算赔偿金额，历时两年半之久。

2.　　路政署承认，未有按既定指引跟进索偿要求和回覆查询。本署建议，该署应致函向投诉人道歉，并重新检讨索偿指引和程序，加快计算赔偿金额。

3. 路政署于二零零三年八月落实本署的建议，简化索偿程序，除一并处理涉及机电工程署的设施的索偿外，亦承诺于接获警方调查报告后一及六个月内，分别将估计及确实的维修费用总额通知事涉人士。

运输署

个案编号： OMB 2003/0437

运输署 — 交通灯号 — 在实施电子响号交通灯计划时，漠视视障人士团体的意见

某视障人士团体投诉运输署，指该署在实施以电子响号交通灯取代机电式响号交通灯的计划时，漠视视障人士团体的意见，只进行「象徵式」的谘询，危害视障人士的生命安全。

2. 在行人过路处装设机电式响号交通灯，旨在协助视障人士横过马路。然而，这种机电式装置的音量只能设定在某个固定水平，在夜阑人静时，便可能会对附近居民造成滋扰。有鉴于此，运输署曾安排部分装置只在早上七时至晚上十一时操作，但遭视障人士团体反对，他们要求响号交通灯全日二十四小时操作。为平衡视障人士与居民的不同诉求，该署自二零零零年开始，研究以可自动调校音量的电子响号交通灯代替机电式响号交通灯的可行性，并测试和评估不同产品的性能。

3. 在整个过程中，运输署一直与视障人士团体保持紧密联系。由二零零零年三月起至二零零二年八月止，该署先后举行了十三次谘询活动，向视障人士团体和其他公众人士收集意见。

4. 二零零二年八月，运输署安排各视障人士团体代表实地视察，测试多款电子响号装置。部分代表对电子响号装置的「引路功能」表示关注，并认为响号装置应能协助视障人士寻找交通灯位置。他们更就各款产品的「引路功能」提出意见，认为其中一款的性能较佳。但运输署指出，该署的采购程序须遵照政府公开招标的政策。在招标时，该署可定出装置的规格，但不能指定某一品牌。事实上，招标文件中的技术规格，已采纳各视障人士团体提出的大部分意见。可是，「引路功能」只被列为一项「附带」功能，而且也没有为「引路功能」定下具体规格。某视障人士团体（提出投诉的团体）事后投诉，指新的电子响号交通灯的「引路功能」不足。

5. 运输署指出，部分视障人士团体支持新的电子响号交通灯，亦有部分曾接受「定向行走」训练的视障人士认为，新装置在调校音量后，证明有助视障人士安全横过马路。另外，有小部分视障人士团体以书面向该署提出技术改良建议，但也并不反对使用新装置。

经初步查讯后终结的个案撮要选录

6. 本署在审研有关资料后认为，运输署自二零零零年开始，已就更换响号交通灯计划谘询各有关团体和市民。该署确有诚意听取意见，并非只是「象徵式」地谘询。然而，该署并没有仔细研究视障人士团体对「引路功能」的关注。假如该署有澄清「引路功能」的具体规格和把这些规格纳入招标文件中，便无需在安装新装置后再进行多项改善措施。更换响号交通灯计划无疑应考虑视障人士的需要，但运输署亦有必要平衡各方的利益。该署力求在视障人士与附近居民的诉求之间取得协调，是正确的做法。

7. 本署认为，运输署虽然在谘询和研究公众意见方面确有未尽善之处，但并无处事失当。

环境保护署、地政总署、食物环境卫生署及规划署

个案编号： OMB 2003/0679
OMB 2003/0680
OMB 2003/0798
OMB 2003/0799

环境保护署 — 噪音滋扰 — 没有监察和控制某货柜场发出的噪音

地政总署 — 批地事宜 — 在批地给货柜场时没有考虑对附近居民的影响，以及在批地后没有监察该货柜场的运作

食物环境卫生署 — 环境卫生 — 没有适当处理货柜场内的垃圾问题

规划署 — 规划事宜 — 在规划用地时，没有考虑货柜场对环境的影响

投诉人指他居所附近的货柜场发出过量噪音，而场内更经常有垃圾废物堆积，影响环境卫生。

环境保护署

2. 环境保护署回应说，货柜场产生的属于工商业噪音，受《噪音管制条例》管制。该署曾在不同时间量度噪音，每次录得的总音量数据，都没有超出法定的标准。本署认为，该署已采取适当行动处理投诉。

地政总署

3. 地政总署解释，有关土地属于旧批约农地，其用途不受限制，所以用作货柜场并不违反租契。有鉴于此，本署同意，该署无须采取行动。

经初步查讯后终结的个案撮要选录

食物环境卫生署

4. 食物环境卫生署表示，该署人员发现货柜场内只存放一些等候回收的废弃杂物，但并不影响环境卫生。因此，该署只能继续留意场内的卫生情况，而未有理据采取管制行动。

规划署

5. 规划署指出，根据有关的分区计划大纲图，货柜场所处的土地被规划为「未决定用途」地带。由于该货柜场在一九九三年宪报首次刊登有关发展审批地区草图的公告之前已经存在，属「现有用途」，因此可以继续运作，无须取得城市规划委员会的许可。

6. 本署认为，由于有关土地早已作为货柜场之用，故此，不存在规划署在规划用地时没有考虑货柜场对环境影响的问题。

结语

7. 申诉专员认为，四个政府部门在这宗个案中都没有行政失当之处。

医院管理局

个案编号： OMB 2003/0745

医院管理局 — 服务收费 — 某公立医院在急症室服务收费事宜上处理失当

投诉人的儿子在学校意外受伤，被送往某公立医院诊治，在急症室办理登记手续后，由当值护士为他初步评估病情和分流。投诉人在得悉要等候90分钟才可以见医生后，觉得轮候时间太长，于是询问一名护士若他们决定离去，是否需要办理手续和缴费，护士表示不需要。可是，投诉人其后却收到急症室服务收费帐单，她因此认为医院收费准则不清晰，而该名护士亦误导了她。

2. 医院方面解释，分流亦是急症室服务的一部分，病人在登记和接受分流后，即使决定不接受诊治，仍须缴费；而该名护士也无法记起当时的情形或与投诉人对话的内容。医院管理局在收到这宗投诉后，已向投诉人道歉，并在急症室张贴通告，以便公众知悉服务收费。